

5-100
1-101

सत्यमेव जयते

भारत का राजपत्र

The Gazette of India

असाधारण

EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4

PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित

PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 10]

नई दिल्ली, बृहस्पतिवार, जनवरी 7, 2010/पौष 17, 1931

No. 10]

NEW DELHI, THURSDAY, JANUARY 7, 2010/PAUSA 17, 1931

संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग

(गोवा राज्य तथा संघ राज्य क्षेत्रों के लिए)

अधिसूचना

गुडगांव, 18 दिसम्बर, 2009

सं. जेईआरसी-06/2009.—गोवा राज्य तथा संघ राज्य क्षेत्रों के लिए संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग, विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 57 के साथ पठित धारा 181 तथा विद्युत (कठिनाइयों को दूर करना) आदेश, 2005 के अधीन प्रदत्त शक्तियों तथा इस निमित्त सामर्थ्यकारी सभी शक्तियों का प्रयोग करते हुए, निम्नलिखित विनियम बनाता है :—

1. संक्षिप्त नाम, प्रारंभ और निर्वचन

- (1) इन विनियमों का संक्षिप्त नाम संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग (अनुपालन मानक) विनियम, 2009 है।
- (2) ये विनियम संपूर्ण गोवा राज्य तथा अंडमान निकोबार द्वीपसमूह, चंडीगढ़, दादरा तथा नागर हवेली, दमण तथा दीव, पुडुचेरी तथा लक्षद्वीप को लागू होंगे।
- (3) ये विनियम राजपत्र में प्रकाशन की तारीख से प्रवृत्त होंगे।
- (4) इन विनियमों की व्याख्या और क्रियान्वयन भारतीय विद्युत नियम, 1956 के साथ पठित अधिनियम के उपबंधों और इस संबंध में केन्द्रीय विद्युत प्राधिकरण द्वारा बनाए गए किन्हीं विनियमों के अनुसरण में की जाएगी न कि उनके विरोध में।

2. परिभाषाएं

- (1) इन विनियमों में, जब तक कि संदर्भ से, अन्यथा अपेक्षित न हो, —
 - (क) “अधिनियम” से विद्युत अधिनियम, 2003 अभिप्रेत है;
 - (ख) “बिलिंग चक्र” से वह अवधि अभिप्रेत है जिसका बिल बनाया गया है;

- (ग) 'ब्रेकडाउन' से अनुज्ञप्तिधारी की वितरण प्रणाली के उपस्करों से संबंधित ऐसी घटना अभिप्रेत है, जिसके अंतर्गत उपभोक्ता के मीटर तक विद्युत लाइन भी है, जो इसके सामान्य कार्यकरण को निवारित करें;
- (घ) 'सीईए' से अधिनियम की धारा 70 की उपधारा (1) में निर्दिष्ट केंद्रीय विद्युत प्राधिकरण अभिप्रेत है;
- (ङ.) 'आयोग' से गोवा राज्य तथा संघ राज्यक्षेत्रों के लिए संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग अभिप्रेत है ;
- (च) 'विद्युत नियम' से अभिप्रेत है भारतीय विद्युत नियम, 1956 उस सीमा तक जैसा कि अधिनियम या तत्पश्चात् विद्युत अधिनियम के अधीन बनाए गए नियमों द्वारा उपबंधित है अन्यथा नहीं ;
- (छ) 'विद्युत प्रदाय कोड' से ऐसी संहिता अभिप्रेत है जिसे अधिनियम की धारा 50 के अधीन आयोग द्वारा अधिसूचित किया जाए ;
- (ज) 'लो टेंशन (एलटी)' से विद्युत नियम के अधीन अनुज्ञेय प्रतिशतता परिवर्तन के अधीन रहते हुए सामान्य परिस्थितियों में फेस और न्यूट्रल के बीच 230 वोल्ट या किन्हीं दो फेसों के बीच 400 वोल्ट की वोल्टेज अभिप्रेत है ;
- (झ) 'मीटर' से एक ऐसी युक्ति अभिप्रेत है जो प्रदाय की गई विद्युत ऊर्जा का उपयोग रिकार्ड करने या किसी विनिर्दिष्ट अवधि के अधीन किसी अन्य पैरामीटर के लिए समुचित हो तथा इसमें ऐसी रिकार्डिंग के लिए जहां कहीं लागू हों, आवश्यक सीटी, पीटी आदि जैसे अन्य सहबद्ध उपस्कर सम्मिलित है ;
- इसमें कोई मुद्रा या मुद्रण व्यवस्था और अनुज्ञप्तिधारी द्वारा विद्युत का अनधिकृत उपयोग रोकने के लिए उपलब्ध कराए गए अन्य उपाय भी सम्मिलित हैं ।

(ज) 'सेवालाइन' से ऐसी विद्युत प्रदाय लाइन अभिप्रेत है जिसके माध्यम से अनुज्ञप्तिधारी द्वारा वितरण मुख्य बिंदु से एकल उपभोक्ता या उपभोक्ताओं के समूह को ऊर्जा का प्रदाय किया जाता है या किया जाना आशयित है।

- (2) जब तक संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो इन विनियमों में आने वाले शब्दों या पदों के, जिन्हें यहां परिभाषित नहीं किया गया है किंतु अधिनियम/विद्युत नियम/टैरिफ आदेश में परिभाषित किया गया है, वहीं अर्थ होंगे जो अधिनियम/विद्युत नियम/टैरिफ आदेश में है और इनकी अनुपस्थिति में वे अर्थ होंगे जो सामान्यतः विद्युत प्रदाय उद्योग में समझे जाते हैं।

3. अनुपालन के गारंटीकृत और संपूर्ण मानक

- (1) अनुसूची-1 में विनिर्दिष्ट मानक, सेवा के न्यूनतम मानक होने के नाते अनुपालन के गारंटीकृत मानक होंगे जिन्हें अनुज्ञप्तिधारी को प्राप्त करना होगा तथा अनुसूची-2 में विनिर्दिष्ट मानक अनुपालन के संपूर्ण घटक होंगे जिनकी पूर्ति अनुज्ञप्तिधारी, अपनी बाध्यताओं का निर्वहन करके अनुज्ञप्तिधारी के रूप में करेगा।
- (2) आयोग, समय-समय पर अनुसूची-1 और अनुसूची-2 की अंतर्वस्तु को साधारण या विशेष आदेश द्वारा, जोड़, परिवर्तन, फेरफार, उपांतरण या उसे संशोधित कर सकेगा।

4. प्रतिकर

- (1) अनुज्ञप्तिधारी अनुसूची-1 में विनिर्दिष्ट गारंटीकृत अनुपालन मानकों को पूरा करने में असफल होने पर अनुज्ञप्तिधारी प्रभावित उपभोक्ता को अनुसूची-3 में विनिर्दिष्ट प्रतिकर का संदाय करने का दायी होगा। प्रतिकर अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अनुसूची-3 में विनिर्दिष्ट रीति से संदत्त किया जाएगा।

- (2) अनुज्ञप्तिधारी अनुसूची-3 में यथा अधिकथित वर्तमान या भावी विद्युत बिलों के समायोजन के रूप में उपरोक्त उप-विनियम (1) में निर्दिष्ट प्रतिकर का संदाय करेगा ।

5. अनुपालन मानकों की जानकारी

- (1) गारंटीकृत मानकों के लिए, अनुज्ञप्तिधारी आयोग को प्रत्येक मास एक रिपोर्ट और समेकित वार्षिक रिपोर्ट देगा जिसमें निम्नलिखित जानकारी होगी:

(क) इस विनियमों की अनुसूची-1 में विनिर्दिष्ट मानक के संदर्भ में अनुज्ञप्तिधारी द्वारा प्राप्त अनुपालन का स्तर ;

(ख) उन मामलों की संख्या, जिनमें उपरोक्त विनियम (4) के अधीन प्रतिकर संदेय था और अनुज्ञप्तिधारी द्वारा संदेय तथा संदत्त प्रतिकर की कुल रकम;

(ग) अनुपालन के गारंटीकृत मानकों को पूरा करने में असफल रहने पर अनुज्ञप्तिधारी के विरुद्ध उपभोक्ताओं द्वारा किए गए दावों की संख्या तथा अनुज्ञप्तिधारी द्वारा की गई कार्रवाई जिसमें ऐसे दावों के लिए प्रतिकर के संदाय या असंदाय में विलंब के कारण सम्मिलित होंगे ; और

(घ) गारंटीकृत मानकों के अंतर्गत आने वाले क्षेत्रों में अनुपालन में सुधार करने के लिए अनुज्ञप्तिधारी द्वारा किए गए उपाय तथा आगामी वर्ष के लिए अनुपालन के सुधार करने के लिए अनुज्ञप्तिधारी का लक्ष्य ।

- (2) उपविनियम (1) के अधीन मासिक रिपोर्ट आयोग को मास के समाप्त होने वाले 15 दिन के भीतर प्रस्तुत की जाएगी तथा उपविनियम (1) के अधीन वार्षिक रिपोर्ट वित्तीय वर्ष की समाप्ति के 30 दिन के भीतर आयोग को प्रस्तुत की जाएगी ।
- (3) अनुज्ञप्तिधारी आयोग को प्रत्येक तिमाही एक रिपोर्ट तथा प्रत्येक वित्तीय वर्ष की समेकित वार्षिक रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा जिसमें अनुपालन के संपूर्ण मानक के बारे में निम्नलिखित जानकारी होगी: -

- (क) इन विनियमों की अनुसूची-2 में विनिर्दिष्ट संदर्भ के प्रति प्राप्त अनुपालन का स्तर ; और
- (ख) संपूर्ण अनुपालन के अंतर्गत आने वाले क्षेत्रों में अनुपालन में सुधार करने के लिए अनुज्ञप्तिधारी द्वारा किए गए उपाय तथा आगामी वर्ष के लिए अनुपालन में सुधार करने के लिए अनुज्ञप्तिधारी का लक्ष्य ।
- (4) विनियम (3) के अधीन तिमाही रिपोर्ट आयोग को तिमाही के समाप्त होने वाले 15 दिन के भीतर प्रस्तुत की जाएगी तथा उक्त विनियम (3) के अधीन वार्षिक रिपोर्ट वित्तीय वर्ष के समाप्त होने वाले 30 दिन के भीतर प्रस्तुत की जाएगी ।
- (5) आयोग वर्ष में एक बार इन विनियमों के अधीन अनुज्ञप्तिधारी द्वारा प्रस्तुत वार्षिक रिपोर्ट के रूप में जानकारी को प्रकाशित करने की व्यवस्था करेगा । वह चालू वित्तीय वर्ष से संबंधित ही मांग करने पर तथा विनिर्दिष्ट फीस का संदाय करने पर मासिक/तिमाही जानकारी भी उपलब्ध कराएगा ।

6. छूट

- (1) इस विनियम में विनिर्दिष्ट अनुपालन मानक युद्ध, विद्रोह, नागरिक विरोध, दंगों, बाढ़, तूफान, बिजली कड़कनें, भूकंप, तालबंदी, अग्नि आदि जैसे अपरिहार्य घटना, जो अनुज्ञप्तिधारी के संस्थापनों तथा गतिविधियों को प्रभावित करती हों, के दौरान निलंबित रहेंगे ।
- (2) इस विनियम में अंतर्विष्ट मानकों के अनुपालन को उल्लंघन के रूप में नहीं समझा जाएगा तथा वितरण अनुज्ञप्तिधारी से प्रभावित उपभोक्ता(ओं) से किसी प्रतिकर का संदाय करने की अपेक्षा नहीं की जाएगी यदि ऐसा उल्लंघन राज्य पारेषण उपयोगिता और/या केंद्रीय पारेषण उपयोगिता, ग्रिड फेल होने, पारेषण अनुज्ञप्तिधारी के नेटवर्क पर खराबी होने या राज्य भार प्रेषण केंद्र द्वारा दिए गए ऐसे अनुदेशों के कारण हुआ हो जिसपर वितरण अनुज्ञप्तिधारी का कोई युक्तियुक्त नियंत्रण न हो ।

- (3) अधिनियम की धारा 42(5) तथा इस निमित्त आयोग द्वारा जारी विनियमों के अधीन अनुज्ञप्तिधारी द्वारा गठित उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच (सीजीआरएफ), अनुज्ञप्तिधारी तथा प्रभावित उपभोक्ताओं को सुनने के पश्चात् साधारण या विशेष आदेश द्वारा किसी मानक के अनुपालन में किसी व्यतिक्रम के लिए प्रतिकर के दायित्व से तब निर्मुक्त कर सकेगा यदि सीजीआरएफ का यह समाधान हो जाता है कि ऐसा व्यतिक्रम अनुज्ञप्तिधारी द्वारा न किया गया हो तथा यह कि अनुज्ञप्तिधारी ने अपनी बाध्यताओं को पूरा करने का अन्यथा प्रयास किया है। ऐसे मामलों की रिपोर्ट सीजीआरएफ द्वारा आयोग को मासिक आधार पर दी जाएगी।
- (4) अनुपालन मानक चंडीगढ़, दादरा तथा नागर हवेली, दमण तथा दीव तथा पुडुचेरी के लिए इन विनियमों के प्रकाशन की तारीख से 6 मास के भीतर होंगे तथा अंदमान तथा निकोबार तथा लक्षद्वीप के लिए 12 मास के भीतर लागू होंगे।

अनुसूची - 1

अनुपालन के गारंटीकृत मानक

1. विद्युत प्रदाय का बहाली

विद्युत प्रदाय बाधित होने के कारण की प्रकृति	प्रदाय बहाल करने में लगने वाला अधिकतम समय
1.1) फ्यूज उड़ना या एमसीबी ट्रिप हो जाना	शहरी क्षेत्रों में 4 घंटों के भीतर ग्रामीण क्षेत्रों में 8 घंटों के भीतर
1.2) सर्विस लाइन टूटना	शहरी क्षेत्रों में 6 घंटों के भीतर

खंभे से सर्विस लाइन का टूटना	ग्रामीण क्षेत्रों में 12 घंटों के भीतर
1.3) वितरण लाइन/प्रणाली में खराबी	<p>खराबी को दूर करना और तत्पश्चात् 12 घंटों के भीतर विद्युत की सामान्य प्रदाय बहाल करना ।</p> <p>किसी भी वैकल्पिक स्रोत से, जैसे भी संभव हो, 4 घंटों के भीतर अस्थायी प्रदाय बहाल करना ।</p>
1.4) वितरण ट्रांसफार्मर के फेल हो जाने/जल जाने	<p>फेल ट्रांसफार्मर को:</p> <p>शहरी क्षेत्रों में 24 घंटों के भीतर</p> <p>ग्रामीण क्षेत्रों में 48 घंटों के भीतर बदला जाएगा ।</p> <p>मोबाइल ट्रांसफार्मर या किसी अन्य बैकअप स्रोतों से, जैसे भी संभव हो, 8 घंटों के भीतर अस्थायी प्रदाय बहाल किया जाएगा ।</p>
1.5) मुख्य हाई टेंशन फेल हो जाना	<p>12 घंटों के भीतर खराबी को दूर करना</p> <p>4 घंटों के भीतर, जैसे भी संभव हो, विद्युत की अस्थायी प्रदाय बहाल करना ।</p>
1.6) ग्रिड (33 केवी या 66 केवी.) सब-स्टेशन में समस्या	<p>48 घंटों के भीतर खराबी को दूर कर प्रदाय बहाल करना</p> <p>किसी भी वैकल्पिक स्रोत से 6 घंटों के भीतर प्रदाय बहाल करना</p> <p>वैकल्पिक स्रोत में ओवरलोडिंग होने से बचने के लिए क्रमिक कटौती लागू करना ।</p>

1.7) विद्युत ट्रांसफार्मर का फेल होना	<p>बदलाव के लिए कार्य-योजना के संबंध में आयोग को 72 घंटों के भीतर सूचित करना, विद्युत ट्रांसफार्मर को 20 दिनों के अंदर बदल देना ।</p> <p>वैकल्पिक स्रोत में ओवरलोडिंग होने से बचने के लिए क्रमिक कटौती लागू करना ।</p> <p>किसी भी वैकल्पिक स्रोत से, जैसे भी संभव हो, 6 घंटों के अंदर प्रदाय बहाल करना ।</p> <p>वैकल्पिक स्रोत से ओवरलोडिंग होने से बचने के लिए क्रमिक कटौती लागू करना ।</p>
<p>टिप्पण: अनुज्ञप्तिधारी विनियम 6 (4) में उल्लिखित अवधि के पूरा होने के 6 मास के भीतर प्रदाय के अपने क्षेत्र में वैकल्पिक प्रदाय की व्यवस्था करेगा तथा उपरोक्त 1.3 से 1.7 में उपबंधित 'जैसे भी संभव हों, ' शब्दों का उसकी अवधि के पश्चात् कोई महत्व नहीं रह जाएगा ।</p>	

7.2 विद्युत प्रदाय की क्वालिटी

7.2.1 वोल्टेज में उतार-चढ़ाव:

- (1) अनुज्ञप्तिधारी घोषित वोल्टेज के संबंध में, नीचे अनुबद्ध सीमाओं के भीतर उपभोक्ता को प्रदाय आरंभ करने के स्थान पर वोल्टेज को बनाए रखेगा:-
 - (क) कम वोल्टेज की दशा में, + 6% और 6%
 - (ख) अधिक वोल्टेज की दशा में, + 6% और - 9%
 - (ग) अत्यधिक उच्च वोल्टेज की दशा में, + 10% और - 12.5%
- (2) वोल्टेज की समस्या का समाधान नीचे दी गई सामग्री में विनिर्दिष्ट समय-सीमा के भीतर दिया जाएगा:

क्र. सं.	वोल्टेज में उतार-चढ़ाव संबंधी समस्या का कारण	समस्या को दूर करने के लिए समय-सीमा
1.	स्थानीय समस्या	4 घंटों के भीतर
2.	ट्रांसफार्मर टैप	3 घंटों के भीतर
3.	वितरण लाइन/ट्रांसफार्मर/कैपेसिटर्स की मरम्मत	एलटी प्रणाली 30 दिन के भीतर, एचटी प्रणाली 120 दिन के भीतर, कैपेसिटर 30 दिन के भीतर
4.	एचटी/एलटी प्रणाली की स्थापना या उन्नयन	180 दिनों के भीतर

7.2.2 विश्लेषण (हार्मोनिकस)

वितरण अनुज्ञप्तिधारी, वितरण प्रणालियों को लागू ग्रिड संयोजकता मानकों में सीईए द्वारा विनिर्दिष्ट वोल्टेज तथा वर्तमान विश्लेषण वितरण सीमाओं का अनुसरण करेगा।

7.3 मीटर संबंधी शिकायतें

विद्युत प्रदाय कोड के उपबंधों के अधीन रहते हुए -

शिकायत की प्रकृति	अनुज्ञप्तिधारी द्वारा लिया जाने वाला समय
मीटर की सही गणना की शिकायत दर्ज करना	शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर अनुज्ञप्तिधारी मीटर की जांच करेगा और अगर जरूरत हुई तो उसके बाद 15 दिनों के अंदर मीटर बदल दिया जाएगा।
खराब जाम हुए मीटर की शिकायत दर्ज	शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर

करने	अनुज्ञप्तिधारी मीटर की जांच करेगा और अगर आवश्यकता हुई तो उसके बाद 15 दिनों के अंदर मीटर बदल दिया जाएगा ।
मीटर जल जाने संबंधी शिकायत दर्ज होने पर	अनुज्ञप्तिधारी शिकायत प्राप्त होने के 6 घंटों के भीतर जले हुए मीटर को अलग रखते हुए विद्युत की प्रदाय बहाल करेगा, उसके बाद 3 दिनों के अंदर नया मीटर प्रदान किया जाएगा ।

7.4 उपभोक्ता कनेक्शन का अंतरण तथा सेवाओं में परिवर्तन

अनुज्ञप्तिधारी निम्नलिखित सीमाओं के भीतर उपभोक्ता के कनेक्शन का अंतरण, प्रवर्ग में परिवर्तन तथा निम्न टेंशन से उच्च टेंशन या उसके विपरीत विद्यमान सेवाओं में बदलाव करेगा:

अनुरोध की प्रकृति	अनुज्ञप्तिधारी द्वारा लिया जाने वाला समय
स्वामित्व/अधिभोग में परिवर्तन के कारण उपभोक्ता के कनेक्शन में परिवर्तन	परिवर्तन दो बिलिंग चक्रों में प्रभावी होगा
कानूनी वारिस के स्वामित्व का अंतरण	परिवर्तन दो बिलिंग चक्रों में प्रभावी होगा
लोड में कटौती	अनुज्ञप्तिधारी, सत्यापन के पश्चात् आवेदन की प्राप्ति के पश्चात् 30 दिनों के भीतर कम किए हुए लोड की मंजूरी करेगा
प्रवर्ग में परिवर्तन	अनुज्ञप्तिधारी परिसर का निरीक्षण करेगा तथा आवेदन की प्राप्ति की तारीख से 10 दिन के भीतर प्रवर्ग में परिवर्तन करेगा ।

मीटर/सर्विस लाइन आदि को बदलना	<p>(1) बदलने के लिए उपभोक्ता को प्राक्कलित रकम देने के एक मास</p> <p>(2) उपरोक्त उल्लिखित प्राक्कलित रकम को उपभोक्ता द्वारा जमा करने के एक मास के भीतर</p>
-------------------------------	--

7.5 उपभोक्ता के बिलों के बारे में शिकायत

शिकायत की प्रकृति	अनुज्ञप्तिधारी द्वारा लिया जाने वाला समय
बिल संबंधी शिकायत	<p>यदि शिकायत व्यक्तिगत तौर पर प्राप्त की जाती है तो अनुज्ञप्तिधारी तुरंत उसकी पुष्टि करेगा या डाक द्वारा प्राप्त होने पर तीन दिन के भीतर उसकी पुष्टि करनी होगी । यदि कोई अतिरिक्त जानकारी अपेक्षित नहीं है तो अनुज्ञप्तिधारी शिकायत का निवारण करेगा तथा शिकायत प्राप्त होने के 15 दिनों के भीतर उपभोक्ता को इस संबंध में सूचित करेगा । यदि अतिरिक्त जानकारी अपेक्षित है तो उसे अभिप्राप्त किया जाएगा तथा समस्या का समाधान किया जाएगा तथा शिकायत प्राप्त होने के 15 दिनों के भीतर परिणाम उपभोक्ता को सूचित कर दिया जाएगा ।</p>

7.6 प्रदाय कनेक्शन काटने/उसे दोबारा से जोड़ने संबंधी मुद्दे

विचाराधीन मुद्दे	अनुज्ञप्तिधारी द्वारा लिया जाने वाला समय
उपभोक्ता द्वारा देयों का असंदाय	अनुज्ञप्तिधारी देयों का संदाय करने के लिए 15 दिन की सूचना देगा यदि वे संदत्त नहीं किए जाते हैं तो वह सूचना की अवधि की समाप्ति पर उपभोक्ता के संस्थापनों को काट सकेगा ।
कनेक्शन दोबारा से जोड़ने के लिए अनुरोध	यदि उपभोक्ता कनेक्शन काटने के पश्चात् छह मास के भीतर पुनः कनेक्शन जोड़ने का अनुरोध करता है तो अनुज्ञप्तिधारी पुनः कनेक्शन जोड़ने संबंधी प्रभारों तथा पिछले देयों संदाय के 5 दिन के भीतर उपभोक्ता के संस्थापन को पुनः जोड़ देगा । तथापि, यदि उपभोक्ता, कनेक्शन काटने के 6 मास के पश्चात् पुनः कनेक्शन जोड़ने का अनुरोध करता है तो कनेक्शन उन सभी औपचारिकताओं को पूरा करने के पश्चात् ही जोड़ा जाएगा जो उपभोक्ताओं के प्रवर्ग के लिए यथा लागू अपेक्षाओं, जिसमें लंबित देयों का संदाय, सेवा लाइन प्रभार, प्रतिभूति जमा, आदि भी है, का पालन करने के लिए होती है ।
अद्यतन बिल की मांग करने वाले उपभोक्ता	अनुज्ञप्तिधारी ऐसा अनुरोध प्राप्त करने के 7 दिन के भीतर विशेष रीडिंग करेगा तथा

	अंतिम बिल, जिसमें अद्यतन बिलिंग के सभी बकाया सम्मिलित है, तैयार करेगा ।
--	---

7.7 इस अनुसूची में विहित समय-सीमा उस समय से मानी जाएगी जब से शिकायत अनुज्ञप्तिधारी के पदाभिहित अधिकारियों या काल सेंटर में की जाती है ।

अनुसूची - 2

8. संपूर्ण अनुपालन मानक

- (1) सामान्य फ्यूज ऑफ कॉल्स: अनुज्ञप्तिधारी अनुसूची-1 के उप-पैरा 1.1 के अधीन विहित समय-सीमा के भीतर फ्यूज ऑफ कॉल्स को ठीक कर प्रतिशतता बनाए रखेगा और प्राप्त कुल कॉलें 99% से अन्यून हो ।
- (2) लाइन में खराबी होना: अनुज्ञप्तिधारी अनुसूची-1 के उप-पैरा 1.3 में विहित तय समय-सीमा के भीतर विद्युत प्रदाय बहाल करने का सुनिश्चय करेगा । अनुज्ञप्तिधारी कम से कम 95% मामलों में इस निष्पादन मानक को प्राप्त करेगा ।
- (3) वितरण ट्रांसफार्मर फेल होने पर: अनुज्ञप्तिधारी अनुसूची-1 के उप-पैरा 1.4 में विहित समय सीमा के भीतर वितरण ट्रांसफार्मर की प्रतिशतता को बनाए रखेगा तथा खराब हुए कुल वितरण ट्रांसफार्मर 95% से अन्यून हो ।
- (4) अनुसूचित कटौती की अवधि: लोड शेडिंग से भिन्न, अनुसूचित कटौती के कारण ऊर्जा प्रदाय में रुकावट को अग्रिम में अधिसूचित किया जाना होगा तथा दिन में यह बारह घंटे से अधिक नहीं होगी और ऐसी प्रत्येक दशा में, अनुज्ञप्तिधारी को यह सुनिश्चित करना होगा कि 6 बजे सायं तक प्रदाय बहाल कर दिया जाएगा । अनुज्ञप्तिधारी कम से कम 95% मामलों में इन दोनों निष्पादन मानकों को प्राप्त करेगा ।

(5) विश्वसनीयता संकेतः निम्नलिखित विश्वसनीयता, कटौती संकेतों को इंस्टीट्यूट ऑफ इलैक्ट्रिकल एंड इलैक्ट्रॉनिक्स इंजीनियर्स (आईईईई) द्वारा वर्ष 1998 के मानक 1366 द्वारा विहित किया गया है। अनुज्ञप्तिधारी को 2005-06 से आगे इन संकेतों के मूल्यों की संगणना तथा रिपोर्ट तैयार करनी होगी:

(क) प्रणाली औसत बाधा आवृत्ति संकेतक (एसएआईएफआई) : अनुज्ञप्तिधारी नीचे विनिर्दिष्ट फार्मूले और पद्धति के अनुसार मूल्य की संगणना करेगा।

(ख) प्रणाली औसत बाधा अवधि संकेतक (एसएआईडीआई) : अनुज्ञप्तिधारी नीचे विनिर्दिष्ट फार्मूले और पद्धति के अनुसार मूल्य की संगणना करेगा।

(ग) क्षणिक औसत बाधा आवृत्ति संकेतक (एमएआईएफआई) : अनुज्ञप्तिधारी नीचे विनिर्दिष्ट फार्मूले और पद्धति के अनुसार मूल्य की संगणना करेगा।

(6) वितरण प्रणाली विश्वसनीयता संकेतक की संगणना की पद्धति: संकेतक की गणना प्रत्येक मास प्रदाय क्षेत्र में सभी 11 के.वी./33 के.वी. फीडरों के लिए कुल स्टेकिंग के रूप में डिस्कॉम के लिए की जाएगी, जिसमें पहले से प्रभावशाली कृषि भार सम्मिलित नहीं है तथा तब प्रत्येक फीडर के लिए उस मास में सभी बाधाओं की संख्या और अवधि की गणना होगी। संकेतक को निम्नलिखित सूत्रों का उपयोग करते हुए संगणित किया जाएगा: -

$$1. \text{एमएआईएफआई} = \frac{\sum_{i=1}^n (A_i * E_n i)}{E_n t}$$

जहां, A_i = मास के लिए i एन फीडर पर निरंतर बाधाओं की कुल संख्या (प्रत्येक 5 मिनट से अधिक नहीं होना चाहिए)

एन i = प्रत्येक बाधा के कारण प्रभावित i AL फीडर का संयोजित भार

एन t = वितरण अनुज्ञप्तिधारी के प्रदाय क्षेत्र में 11 के.वी. पर कुल संयोजित भार

एन = प्रदाय के अनुज्ञप्त क्षेत्र में कुल 11 केवी. फीडरों की संख्या

$$\sum_{i=1}^n (\text{बी } i * \text{एन } i)$$

$$2. \text{एसएआईडीआई} = \frac{\text{एन } 1}{\text{एन } 1}$$

जहां बी i = मास के लिए I एन फीडर पर सभी कुल निरंतर बाधाओं की कुल अवधि

एन i = प्रत्येक बाधा के कारण प्रभावित i AL फीडर का संयोजित भार

एन t = वितरण अनुज्ञप्तिधारी के प्रदाय क्षेत्र में 11 केवी. पर कुल संयोजित भार

एन = प्रदाय के अनुज्ञप्त क्षेत्र में कुल 11 केवी. फीडरों की संख्या

$$\sum_{i=1}^n (\text{सी } i \text{ एन } i)$$

$$3. \text{एमएआईएफआई} = \frac{\text{एन } t}{\text{एन } t}$$

जहां सी i = मास के लिए i AL फीडर पर क्षणिक बाधाओं की कुल संख्या (हर कोई पांच मिनट से कम या उसके समान हो)

एन i = प्रत्येक बाधा के कारण प्रभावित i फीडर वन का संयोजित भार

एन t = वितरण अनुज्ञप्तिधारी के प्रदाय क्षेत्र में 11 केवी. पर कुल संयोजित भार

एन = प्रदाय के अनुज्ञप्त क्षेत्र में कुल 11 केवी. फीडरों की संख्या

टिप्पण: फीडरों को ग्रामीण और शहरी क्षेत्रों में बांटा जाना चाहिए और संकेतकों का मूल्य प्रत्येक मास के लिए पृथक् रूप से रिपोर्ट किया जाएगा ।

4. अनुज्ञप्तिधारी एआरआर जमा करते समय वार्षिक रूप से इन संकेतकों के लक्ष्य स्तर का प्रस्ताव करेंगे: तदनुसार आयोग इन संकेतकों को अधिसूचित करेगा ।

(7) वोल्टेज में असंतुलन: अनुज्ञप्तिधारी यह सुनिश्चित करेगा कि वोल्टेज असंतुलन प्रदाय के शुरू होने के स्थान से 3% से अधिक नहीं है । वोल्टेज असंतुलन की संगणना निम्नलिखित रीति से की जाएगी:

$$\text{वोल्टेज असंतुलन} = (\text{वीएच} - \text{वीएल})/\text{वीएच}:$$

जहां वीएच तथा वीएल, एलटी प्रणाली के लिए उच्चतर तथा निम्नतर फेज वोल्टता या एचटी तथा ईएचटी प्रणालियों के लिए उच्चतर या निम्न फेज वोल्टता

(8) बिलिंग संबंधी गलतियाँ : अनुज्ञप्तिधारी जारी किए गए क्रम संख्या, जो वर्ष 2009-10 के लिए 10%, वर्ष 2010-11 के लिए 5%, वर्ष 2011-12 के लिए 2% तथा 2012-13 के लिए 1% से अधिक नहीं होंगे, के लिए शिकायतों का उपांतरण करने की अपेक्षा करने वाले बलों की प्रतिशतता को बनाए रखेगा ।

(9) खराब मीटर: अनुज्ञप्तिधारी खराब मीटरों की प्रतिशतता को बनाए रखेगा और उनकी क्रम संख्या कार्य कर रहे कुल मीटरों से 3% से अधिक नहीं होगी ।

(10) विद्युत दुर्घटनाओं में कमी करना: विद्युत दुर्घटनाओं में एक तय समय के भीतर आने वाली कमी या बढ़ोतरी भी अनुज्ञप्तिधारी के अनुपालन का संकेतक होगा ।

(11) संपूर्ण अनुपालन मानकों का सारांश निम्नलिखित रूप में है: -

कार्य क्षेत्र	अनुपालन का संपूर्ण मानक
सामान्य फ्यूज-ऑफ कालें	प्राप्त होने वाली कम से कम 99% कालों को शहरों, ग्रामीण तथा शहरी दोनों क्षेत्रों में विहित समय-सीमा के भीतर दूर कर दिया जाना चाहिए ।

लाइन ब्रेक डाउन	कम से कम 95% मामलों का समाधान दोनों शहरों तथा शहरी तथा ग्रामीण क्षेत्रों के भीतर किया जाना चाहिए ।
वितरण ट्रांसफार्मर (डीटीआर) फेल होना	डीटीआर के कम से कम 95% विहित समय सीमा के भीतर दोनों शहरों तथा शहरी तथा ग्रामीण क्षेत्रों में बदल दिए जाएं ।

अनुसूचित कटौती की अवधि	एक बार में अधिकतम अवधि प्रदाय की बहाली सायं 6.00 बजे तक की जाए कम से कम 95% मामलों का समाधान तय समय सीमा के भीतर किया जाए ।
निरंतरता संकेत	
एसएआईआई	अनुज्ञप्तिधारी द्वारा प्रस्तावित लक्ष्यों के आधार पर आयोग द्वारा अधिकथित किए जाने हैं ।
एसएआईएफआई	
एमएआईएफआई	
आवृत्ति फेरफार वोल्टेज असंतुलन	आईईजीसी के अनुसार रेंज के भीतर प्रदाय आवृत्ति को बनाए रखना । प्रदाय शुरू होने के स्थान से अधिकतम 3%
बिलिंग में गलती का प्रतिशत	वर्ष 2009-10 के लिए 10%, वर्ष 2010-11 के लिए 5%, वर्ष 2011-12 के लिए 2% तथा तत्पश्चात् वर्ष 2012-13 के लिए

	1% से अधिक नहीं
खराब मीटरों का प्रतिशत	3% से अधिक नहीं

अनुसूची - 3

9. गारंटीकृत अनुपालन मानक और चूक की दशा में उपभोक्ताओं को प्रतिकर

सेवा क्षेत्र	मानक	मानक का उल्लंघन होने की दशा में उपभोक्ता को संदेय प्रतिकर (चूक पर उपभोक्ता द्वारा शिकायत किए जाने के समय से विचार किया जाएगा)	
		एकल उपभोक्ता की दशा में, व्यक्ति उपभोक्ता को संदेय प्रतिकर	एक से अधिक उपभोक्ता की दशा में व्यक्ति उपभोक्ता को संदेय प्रतिकर
I. बिलिंग			
पहला बिल	2 बिलिंग चक्रण के भीतर	बिल रकम का 10% अधिकतम 250 रुपए के अधीन रहते हुए	लागू नहीं
यदि बिल उपभोक्ता के अनुरोध पर कनेक्शन काटने के पश्चात् दिया जाता है।		प्रत्येक मामले में 250 रुपए	
II. उपभोक्ता के कनेक्शनों का अंतरण और सेवाओं का संपरिवर्तन			

संपत्ति के स्वामित्व/ अधिभोग में परिवर्तन के कारण उपभोक्ता के नाम में परिवर्तन	आवेदन की स्वीकृति के दो बिलिंग चक्रण के भीतर		
उपभोक्ता के विधिक वारिस के नाम का अंतरण	आवेदन की स्वीकृति के 2 बिलिंग चक्रण के भीतर	व्यतिक्रम चूक के प्रत्येक दिन के लिए 50 रुपए	लागू नहीं
भार में कटौती	आवेदन की प्राप्ति के पश्चात् - 30		
प्रवर्ग में परिवर्तन	आवेदन की स्वीकृति के 10 दिन के भीतर		

III. प्रदाय कनेक्शन काटने/उसे दोबारा जोड़ने

अद्यतन बिल की मांग करने वाला उपभोक्ता	अनुज्ञप्तिधारी 7 दिनों के भीतर विशेष रीडिंग तथा अंतिम बिल तैयार करेगा जिसमें बिलिंग की तारीख तक सभी बकाया भी हैं		
--	---	--	--

दोबारा कनेक्शन जोड़ने के लिए अनुरोध	यदि उपभोक्ता कनेक्शन काटने के 6 मास की अवधि के भीतर पुनः कनेक्शन जोड़ने का अनुरोध करता है तो अनुज्ञप्तिधारी पिछले देयों तथा पुनः जोड़ने के प्रभारों के संदाय के 7 दिन के भीतर उपभोक्ता के संस्थापन का पुनः जोड़ देगा ।	चूक के प्रत्येक दिन के लिए 50 रुपए	लागू नहीं ।
-------------------------------------	--	------------------------------------	-------------

IV. मीटर संबंधी शिकायतें

मीटर का परीक्षण	शिकायत की प्राप्ति के तीस दिन के भीतर	चूक के प्रत्येक दिन के लिए 25 रुपए	लागू नहीं
जले हुए मीटर को बदलना	जले हुए मीटर से बाहर प्रदाय के 6 घंटे बहाल करने के भीतर । मीटर 3 दिन के भीतर बदला जाना है ।	चूक के प्रत्येक दिन के लिए 50 रुपए	लागू नहीं
खराब मीटर को बदलना	मीटर खराब घोषित करने के 15 दिन के भीतर	चूक के प्रत्येक दिन के लिए 50 रुपए	लागू नहीं

V. ऊर्जा प्रदाय बंद हो जाने

फ्यूज उड़ना या एमसीबी ट्रिप हो जाना (यदि फ्यूज या एमसीबी अनुज्ञप्तिधारी का है, अर्थात् पोल या फीडर पिलर फ्यूज)	शहरी क्षेत्रों के 4 घंटे के भीतर - ग्रामीण क्षेत्रों के लिए 8 घंटे के भीतर		
सेवा लाइन का टूटना खंभे से सेवा लाइन का उखड़ना	शहरी क्षेत्रों के 6 घंटे के भीतर, ग्रामीण क्षेत्रों के लिए 12 घंटे के भीतर	चूक के प्रत्येक दिन के लिए 10 रुपए	प्रभावित प्रत्येक उपभोक्ता के लिए चूक के प्रत्येक घंटे के लिए 5 रुपए
वितरण लाइन/प्रणाली में खराबी	खराबी को दूर करना और तत्पश्चात् 12 घंटों के भीतर सामान्य ऊर्जा प्रदाय को बहाल करना		
वितरण ट्रांसफार्मर में खराबी/जलना	48 घंटों के भीतर खराब ट्रांसफार्मरों को बदलना	चूक के प्रत्येक दिन के लिए 100 रुपए	प्रत्येक प्रभावित उपभोक्ता के लिए चूक के प्रत्येक दिन के लिए 50 रुपए
एचटी मेन में खराबी	12 घंटों के भीतर अस्थायी ऊर्जा प्रदाय बहाल करना		प्रत्येक प्रभावित उपभोक्ता के लिए चूक के प्रत्येक दिन के लिए 100 रुपए
ग्रिड (33 केवी. या 66 केवी.) सब-स्टेशन में समस्या	48 घंटों के भीतर मरम्मत तथा प्रदाय की बहाली	चूक के प्रत्येक दिन के लिए 200 रुपए	

ऊर्जा ट्रांसफार्मर में खराबी	20 दिनों के भीतर सुधार को पूरा किया जाना है।	चूक के प्रत्येक दिन के लिए 500 रुपए	प्रत्येक प्रभावित उपभोक्ता के लिए चूक के प्रत्येक दिन के लिए 250 रुपए
VI. वोल्टेज उतार-चढ़ाव			
स्थानीय समस्या	4 घंटों के भीतर	चूक के प्रत्येक दिन के लिए 50 रुपए	प्रत्येक प्रभावित उपभोक्ता के लिए चूक के प्रत्येक दिन के लिए 25 रुपए
ट्रांसफार्मर में छेद	3 दिन के भीतर		
वितरण लाइन/ ट्रांसफार्मर/कैपिस्टर्स की मरम्मत	30 दिन के भीतर	चूक के प्रत्येक दिन के लिए 100 रुपए	प्रत्येक प्रभावित उपभोक्ता के लिए चूक के प्रत्येक दिन के लिए 50 रुपए
एचटी/एलटी प्रणाली का संस्थापन और उन्नयन	90 दिन के भीतर		
वोल्टेज उतार-चढ़ाव के कारण उपभोक्ता के साधित्रों को नुकसान	तत्काल	प्रति साधित्र अधिकतम 500 रुपए के अधीन रहते हुए मरम्मत प्रभार	
VII. उपरोक्त उप-विनियम 7.4 के अधीन शिकायत/आवेदन	जैसा उपरोक्त उपविनियम 7.4 में उल्लिखित है	चूक के प्रत्येक दिन के लिए 100 रुपए	

10. प्रतिकर रकम के संदाय की रीति

- (1) अनुज्ञप्तिधारी विद्युत प्रदाय बंद होने, ऊर्जा प्रदाय की क्वालिटी, मीटरों, बिलों आदि के बारे में केंद्रीयकृत शिकायत केंद्र या शिकायत केंद्र, वाणिज्यिक प्रबंधक

पर उपभोक्ता की प्रत्येक शिकायत को रजिस्टर करेगा तथा उपभोक्ता को शिकायत संख्या के बारे में बताएगा ।

- (2) अनुज्ञप्तिधारी ठीक कार्य करने के लिए गारंटीकृत अनुपालन मानक तथा मानकों के अतिलंघन के बारे में किसी विवाद से बचने के लिए सभी उपभोक्ताओं का उपभोक्ता-वार अभिलेख बनाए रखेगा ।
- (3) प्रतिकर के सभी संदाय का समायोजन विद्युत प्रदाय के वर्तमान और/या भावी बिलों में किया जाएगा किंतु ऐसा गारंटीकृत मानक के अतिलंघन की तारीख से 90 दिन से अन्यून किया जाएगा । तथापि, यदि अनुज्ञप्तिधारी उपरोक्त विनियम (9) में यथा अधिकथित प्रतिकर की रकम का संदाय करने में असफल रहता है तो व्यथित उपभोक्ता ऐसा प्रतिकर प्राप्त करने के लिए उपभोक्ता शिकायत निवारण के लिए अपने-अपने उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच में जा सकता है । ऐसी दशा में, प्रत्येक मामले के आधार पर सद्भावपूर्वक विनियमों को कार्यान्वित न करने के लिए अनुज्ञप्तिधारी पर शास्ति उद्गृहीत की जा सकेगी ।

जे. एस. सहरावत, सचिव

[विज्ञापन III/4/असा./218-1/09]

JOINT ELECTRICITY REGULATORY COMMISSION

(for the State of Goa and Union Territories)

NOTIFICATION

Gurgaon, the 18th December, 2009

No. JERC-06/2009.— In exercise of powers conferred under Section 181 read with Section 57 of the Electricity Act 2003, and the Electricity (Removal of Difficulties) Order, 2005, and all powers enabling it in that behalf, Joint Electricity Regulatory Commission for the state of Goa and the Union Territories hereby makes the following Regulations:

1. Short title, commencement, extent and interpretation

- 1) These Regulations may be called Joint Electricity Regulatory Commission (Standards of Performance) Regulations, 2009.

- 2) These Regulations shall be applicable to whole of the state of Goa and Union Territories of Andaman & Nicobar Islands, Chandigarh, Dadra & Nagar Haveli, Daman & Diu, Puducherry and Lakshadweep.
- 3) These Regulations shall come into force on the date of their publication in the official Gazette.
- 4) These regulations shall be interpreted and implemented in accordance with, and not at variance from, the provisions of the Act read with the Electricity Rules, and any CEA regulations in this regard.

2. Definitions

- 1) In these Regulations, unless the context otherwise requires:
 - (a) “Act” means the Electricity Act, 2003;
 - (b) “Billing cycle” means the period for which the bill is raised;
 - (c) “Breakdown” means an occurrence relating to the equipments of the distribution system of the licensee including electrical line up to the consumer meter that prevents its normal functioning;
 - (d) “CEA” means the Central Electricity Authority referred to in subsection (1) of the Section 70 of the Act;
 - (e) “Commission” means the Joint Electricity Regulatory Commission for the state of Goa and Union Territories;
 - (f) “Electricity Rules” means the Indian Electricity Rules, 1956 to the extent saved by the Act or the rules made under the Electricity Act thereafter;
 - (g) “Electricity Supply Code” means the code as may be notified by the Commission under Section 50 of the Act;
 - (h) “Low Tension (LT)” means a voltage of 230 volts between phase and neutral or 400 volts between any two phases under normal conditions subject to the percentage variation permissible under the Electricity Rules;
 - (i) “Meter” means a device suitable for recording consumption of electrical energy supplied or any other parameter during any specified period and shall include, wherever applicable, other associated equipment such as CT, PT etc Necessary for such recording;
It shall also include any seal or sealing arrangement provided by the Licensee for preventing unauthorised use of electricity;
 - (j) “Service Line” means an electric supply line through which energy is, or is intended to be supplied by the Licensee from a distributing main to a single consumer or group of consumers from the same point of the distributing main.

- (2) Unless the context otherwise requires words or expressions occurring in these regulations and not defined herein but defined in the Act / Electricity Rules/ shall bear the same meaning as respectively defined in the Act/ Electricity Rules/ or in absence thereof, the meaning as commonly understood in the Electricity Supply Industry.

3. Guaranteed and Overall standards of performance

- (1) The Standards specified in the Schedule - I to these Regulations shall be the Guaranteed Standards of Performance, being the minimum standards of service that a Licensee shall achieve, and the Standards specified in the Schedule-II shall be the Overall Standards of Performance which the Licensee shall seek to achieve in the discharge of his obligations as a Licensee.
- (2) The Commission may from time to time add, alter, vary, modify or amend the contents of the Schedule – I and Schedule –II by general or special order(s).

4. Compensation

- (1) The Licensee shall be liable to pay to the affected consumers compensation specified in Schedule – III for Licensee's failure to meet the Guaranteed Standards of Performance specified in Schedule – I. The compensation shall be paid by the Licensee in the manner specified in Schedule III.
- (2) The Licensee shall pay the compensation referred to under sub-regulation (1) above by way of adjustment in the current or future electricity bill(s) as laid down in Schedule-III.

5. Information on Standards of Performance

- (1) For Guaranteed Standards, Licensee shall furnish to the Commission, in a report for every month and in a consolidated annual report, the following information:
- The levels of performance achieved by the Licensee with reference to the standards specified in Schedule – I to these regulations;
 - The number of cases in which compensation were payable under Regulation (4) above, and the aggregate amount of the compensation payable and paid by the Licensee,
 - The number of claims made by the consumer against the licensee for failure to meet the Guaranteed Standards of Performance and the action taken by the Licensee including the reasons for the delay in payment, or non-payment of compensation for such claims; and
 - The measures taken by the Licensee to improve performance in the areas covered by Guaranteed Standards and Licensee's targets of improved performance for the ensuing year
- (2) The monthly reports under sub-regulation (1) shall be furnished to the Commission within 15 days of the close of the month and the annual report under the sub-regulation (1) shall be furnished to the Commission within 30 days of the close of the financial year.

- 3) The Licensee shall furnish to the Commission, in a report for every quarter and in a consolidated annual report for each financial year, the following information as to the:
 - a) The level of performance achieved with reference to Overall Standards of Performance specified in Schedule – II of these regulations; and
 - b) The measures taken by the licensee to improve performance in the areas covered by Overall Standards and licensee's targets of improved performance for the ensuing year.
- 4) The quarterly reports under sub-regulation (3) shall be furnished to the Commission within 15 days of the close of the quarter and the annual report under the said sub-regulation (3) shall be furnished to the Commission within 30 days of the close of the financial year.
- 5) The Commission shall, once a year, in the month of May, arrange for the publication of the information in the form of annual report furnished by the licensees under these regulations. It shall also make available monthly/quarterly information on demand and on payment of fee as specified; only pertaining to the current financial year.

6. Exemption

- (1) The standards of performance specified in these Regulations shall remain suspended during Force Majeure conditions such as war, mutiny, civil commotion, riot, flood, cyclone, lightning, earthquake, lockout, fire affecting the Licensee's installations.
- (2) Non-compliance of a standard contained in these regulations shall not be treated as a violation, and the Licensee shall not be required to pay any compensation to affected consumer(s), if such violation is caused due to grid failure, a fault on the Transmission Licensee's network or on account of instructions given by SLDC, over which the Licensee has no reasonable control.
- (3) The Consumer Grievances Redressal Forum (CGRF) established by the Licensee under Section 42(5) of the Act and the Regulations issued by the Commission in that behalf, may by a general or special order after hearing the Licensee and the affected consumer(s) / consumer groups, release the Licensee from the liability to compensate the consumers for any default in the performance of any standard if the CGRF is satisfied that such default is for reasons other than those attributable to the Licensee and further that the Licensee has otherwise made efforts to fulfill his obligations. Such cases shall be reported by CGRF to the Commission on monthly basis.
- (4) The standards of performance shall be enforced within 6 months for Chandigarh, Dadar & Nagar Haveli, Daman & Diu, Goa and Puducherry and 12 months for Andaman & Nicobar and Lakshadweep from the date of publication of these regulations.

SCHEDULE – I**7. Guaranteed Standards of Performance**

Nature of cause of power supply failure	Maximum Time Limit for restoration
1.1) Fuse blown out or MCB tripped	Within 4 hours for Urban areas Within 8 hours for Rural areas
1.2) Service line broken/ Service line snapped from the pole	Within 6 hours for Urban areas Within 12 hours for Rural areas
1.3) Fault in distribution line/system	Rectification of fault and thereafter Restoration of normal power supply within 12 hours Temporary Supply to be restored within 4 hours from alternate source, wherever feasible
1.4) Distribution transformer failed/burnt	Replacement of failed transformer : within 24 hours in urban areas within 48 hours in rural areas Temporary Restoration of supply through mobile transformer or another backup source within 8 hours, wherever feasible.
1.5) HT mains failed	Rectification of fault within 12 hours. Temporary restoration of power supply within 4 hours, wherever feasible.
1.6) Problem in grid (33 kV or 66 kV) substation	Repair and restoration of supply within 48 hours. Restoration of supply from alternate source, within 6 hours, wherever feasible. Roaster load shedding may be carried out to avoid overloading of alternate source.
1.7) Failure of Power Transformer	Rectification action plan to be intimated to the Commission within 72 hours Rectification to be completed within the time frame approved by the Commission. Restoration of supply from alternate source within 6 hours, wherever feasible. Roaster load shedding may be carried out to avoid overloading of alternate source.
Note: Licensee shall make arrangements to provide alternate supply in his area of supply within 6 months from the completion of periods mentioned in regulation 6(4), and provision of words “wherever feasible” provided in 1.3 to 1.7 above shall cease to operate after this period.	

7.2 Quality of Power Supply

7.2.1 Voltage variations:

(1) The Licensee shall maintain the voltages at the point of commencement of supply to a consumer within the limits stipulated hereunder, with reference to declared voltage:

- a) In the case of Low Voltage, +6% and -6%;
- b) In the case of High Voltage, +6% and -9%; and,
- c) In the case of Extra High Voltage, +10% and -12.5%.

(2) The voltage problem shall be resolved with the time limits specified in

Table given below:

No.	Cause of problem related to voltage variation	Time limit for the rendering service
1.	Local problem	Within 4 hours
2.	Tap of transformer	Within 3 days
3.	Repair of distribution line / transformer / capacitor	LT system within 30 days, HT system within 120 days. Capacitor within 30 days.
4.	Installation & Up-gradation of HT / LT System	Within 180 days

7.2.2 Harmonics

The distribution licensee shall follow the voltage and current Harmonics distribution limits as specified by the CEA in the Grid Connectivity Standards applicable to distribution systems.

7.3 Complaints about meters

Subject to the Provisions of the Electricity Supply Code:

Nature of complaint	Time to be taken by Licensee
Complaint lodged for accuracy test of meter	Within 30 days of receiving the Complaint, the Licensee shall test the meter and if needed, the meter shall be replaced within 15 days thereafter
Complaint lodged for defective / stuck meter	Within 30 days of receiving the Complaint, the Licensee shall check the meter and if needed, the meter shall be replaced within 15 days thereafter
Complaint lodged for burnt meter	The Licensee shall restore supply within 6 hours upon receipt of complaint bypassing the burnt meter and new meter shall be provided within 3 days

7.4 Transfer of Consumer's connection and conversion of services

The Licensee shall give effect to a request for transfer of consumer's connection, change of category and conversion of the existing services from Low Tension to High Tension and vice-versa within the following time limits:

Nature of request	Time to be taken by Licensee
Change of consumer's name due to change in ownership/occupancy for property	Change shall be effected in two billing cycles.
Transfer of consumer's name to legal heir	Change shall be effected in two billing cycles.
Load reduction	Licensee, after verification, shall sanction the reduced load within 30 days after receipt of the application.
Change of category	Licensee shall inspect the premises and change the category within 10 days from the date of receipt of application
Shifting of meter/service line etc.	(1) One month for giving the estimated amount to the consumer for shifting (2) Within one month of the consumer depositing the estimated amount as mentioned above.

7.5 Complaints about consumer's bills

Nature of complaint	Time to be taken by Licensee
Complaints on billing	Licensee shall acknowledge the complaint immediately, if received in person, or within 3 days from the date of receipt if received by post. If no additional information is required, Licensee shall resolve the complaint and intimate the result to the consumer within 15 days of receipt of the complaint. In case any additional information is required, the same shall be obtained, the issue resolved and result intimated to the consumer within 15 days of the receipt of the additional information, whichever is later.

7.6 Issues relating to disconnection/ reconnection of supply

Issue under consideration	Time to be taken by Licensee
Non payment of dues by the consumer	Licensee to give 15 days notice to pay the dues and if not paid, the Licensee may disconnect the consumer's installation on the expiry of the notice period.
Request for reconnection	In case consumer requests for reconnection within a

	<p>period of six months after disconnection, the Licensee shall reconnect the consumer's installation within 5 days of payment of past dues and reconnection charges.</p> <p>However in case consumer requests for reconnection after six months of disconnection, the connections would be reconnected only after all the formalities as required in the case of a new connection are complied with by the consumer including payment of pending dues, service line charges, security deposit etc., as applicable, for that Category of Consumer.</p>
Consumer wanting upto date bill	Licensee to carry out special reading and prepare final bill, including all arrears upto the date of billing within 7 days

7.7 The time limits prescribed in this Schedule will be computed from the time when the complaint is filed with the designated offices of the licensee or at the call centers.

SCHEDULE-II

8. Overall Standards of Performance

- (1) **Normal fuse -off calls:** The Licensee shall maintain the percentage of fuseoff calls rectified within the time limits prescribed under sub-paragraph 1.1 of Schedule-I to total calls received at not less than 99%.
- (2) **Line Breakdowns:** The Licensee shall ensure restoration of power supply within the time limits prescribed in sub-paragraph 1.3 of Schedule-I. The Licensee shall achieve this standard of performance in at least 95% of the cases.
- (3) **Distribution Transformer Failures:** The Licensee shall maintain the percentage of distribution transformers replaced within the time limits prescribed in sub-paragraph 1.4 of Schedule-I to the total distribution transformers failed at not less than 95%.
- (4) **Period of scheduled outages:** Interruption in power supply due to scheduled outages, other than the load-shedding, has to be notified in advance and shall not exceed 12 hours in a day and in each such event, the Licensee has to ensure that the supply is restored by 6:00PM. The Licensee shall achieve both of these standards of performance in at least 95% of the cases.
- (5) **Reliability Indices:** The following reliability/outage indices are prescribed by the Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE) Standard 1366 of 1998. The Licensee shall compute and report the value of these indices to the Commission from 2009 -10 onwards:
 - (a) **System Average Interruption Frequency Index (SAIFI):** The Licensee shall calculate the value as per the formula and methodology specified below.
 - (b) **System Average Interruption Duration Index (SAIDI):** The Licensee shall calculate the value as per the formula and methodology specified below.

(c) **Momentary Average Interruption Frequency Index (MAIFI):** The Licensee shall calculate the value as per the formula and methodology specified below.

(6) **Method to compute Distribution System Reliability Indices:** The Indices shall be computed by stacking, for each month all the 11KV/33KV feeders in the Licensee's area of supply, and then aggregating the number and duration of all interruptions in that month for each feeder. The Indices would then be computed using the following formulae:

$$1. \text{ SAIFI} = \frac{\sum_{i=1}^n (A_i * N_i)}{N_t}$$

Where,

A_i = Total number of sustained interruptions (each longer than 5 minutes) on i th feeder for the month

N_i = Connected load of i th feeder affected due to each interruption

N_t = Total connected load at 11KV in the Licensee's area of supply

n = number of 11KV feeders in the licensed area of supply

$$2. \text{ SAIDI} = \frac{\sum_{i=1}^n (B_i * N_i)}{N_t}$$

Where,

B_i = Total duration of all sustained interruptions on i th feeder for the month.

N_i = Connected load of i th feeder affected due to each interruption

N_t = Total connected load at 11KV in the Licensee's area of supply

n = number of 11KV feeders in the licensed area of supply

$$3. \text{ MAIFI} = \frac{\sum_{i=1}^n (C_i * N_i)}{N_t}$$

Where,

C_i = Total number of momentary interruptions (each less than or equal to 5 minutes) on i th feeder for the month

N_i = Connected load of i th feeder affected due to each interruption

N_t = Total connected load at 11KV in the Licensee's area of supply

n = number of 11KV feeders in the licensed area of supply

Note: The feeders must be segregated into rural and urban and the value of the indices must be reported separately for each month.

4. The Licensee shall propose the target level of these indices annually while submitting ARR. The Commission would thereafter notify these indices.

- (7) **Voltage Unbalance:** The Licensee shall ensure that the voltage unbalance does not exceed 3% at the point of commencement of supply. Voltage Unbalance (VU) shall be computed in the following manner:

$$\text{Voltage Unbalance} = (V_H - V_L) / V_H$$

Where V_H and V_L are highest and lowest phase Voltages for LT system or highest and lowest phase Voltages for HT & EHT systems.

- (8) **Billing mistakes:** The Licensee shall maintain the percentage of bills requiring modifications following complaints to the total number of bills issued, not greater than 10% for year 2009-10, 5% for year 2010 -11, 2% for year 2011-12 and 1% for 2012 -13 and thereafter.
- (9) **Faulty meters:** The Licensee shall maintain the percentage of defective meters to the total number of meters in service, not greater than 3%.
- (10) **Minimise electrical accidents:** Increase or decrease in no. of electrical accidents compared over a period of time will also be an indicator of the Licensee's performance.

- (11) **The Summary of Overall performance standards is as follows:**

Service area	Overall Standard of Performance
Normal fuse-off calls	At least 99% calls received should be rectified within prescribed time limits in both Cities and Towns and in Rural areas
Line Breakdowns	At least 95% of cases resolved within time limit in both Cities and Towns and in Rural areas
Distribution Transformer (DTR) failure)	At least 95% of DTRs to be replaced within prescribed time limits in both Cities and Towns and in Rural areas
Period of scheduled outage	Maximum duration in a single stretch Restoration of supply by 6:00 PM At least 95% of cases resolved within time limit
Continuity Indices SAIDI SAIFI MAIFI	To be laid down by the Commission based on the targets proposed by the Licensees.
Frequency variations Voltage Unbalance	To maintain supply frequency within range as per IEGC. Maximum of 3% at point of commencement of supply.
Percentage billing mistakes	Not exceeding 10% for year 2009-10, 5% for year 2010-11, 2% for year 2011-12 and 1% for 2012-13 and thereafter.
Percentage faulty meters	Not exceeding 3%.

SCHEDULE—III**9. Guaranteed Standards of Performance and Compensation to Consumers in Case of Default**

Service Area	Standard	Compensation payable in case of violation of Standard (default shall be considered from the time consumer has made complaint)	
		Compensation payable to individual consumer if the event affects a single consumer	Compensation payable to individual consumer if the event affects more than one consumer
I. Billing			
First Bill	Within 2 billing cycles	10% of the billed amount subject to maximum of Rs. 250/-	Not Applicable
In case bills are raised even after disconnection on consumer's request		Rs. 250/- for each case	
II. Transfer of consumer's connection and conversion of services			
Change of consumer's name due to change in ownership/occupancy for property	Within 2 billing cycles of acceptance of application	Rs. 50 for each day of default	Not applicable
Transfer of consumer's name to legal heir	Within 2 billing cycles of acceptance of application		
Load reduction	30 days after receipt of the application		
Change of category	Within 10 days of acceptance of application		
III. Disconnection/ Reconnection of supply			
Consumer wanting up to date bill	Licensee to carry out special reading and prepare final bill, including all arrears up to the date of billing, within 7 days	Rs. 50 for each day of default	
Request for reconnection	In case consumer requests for reconnection within a period of six months after is connection, the Licensee shall reconnect the consumer's installation within 7 days of payment of past dues and reconnection charges.		

IV. Meter complaints			
Testing of meter	Within 30 days of receipt of complaint	Rs. 25 for each day of default	Not applicable
Replacement of burnt meter	Within 6 hours restoration of supply by bypassing the burnt meter. Meter to be replaced within 3 days	Rs. 50 for each day of default	Not applicable
Replacement of defective meter	Within 15 days of declaring meter defective.	Rs. 50 for each day of default	Not applicable
V. Power supply failure			
Fuse blown out or MCB Tripped (in case fuse or MCB belongs to Licensee i.e. pole or feeder pillar fuse)	Within 4 hours for Urban areas Within 8 hours for Rural areas.	Rs. 10 for each hour of default	Rs. 5 for each hour of default to each consumer affected
Service line broken Service line snapped from the pole	Within 6 hours for Urban areas Within 12 hours for Rural areas.		
Fault in distribution line/system	Rectification of fault and thereafter Restoration of normal power supply within 12 hours		
Distribution transformer failed/burnt	Replacement of failed transformer within 48 hours	Rs. 100 for each day of default	Rs. 50 for each day of default to each consumer affected
HT mains failed	Rectification of fault within 12 hours	Rs. 200 for each day of default	Rs. 100 for each day of default to each consumer affected
Problem in grid (33 Kv or 66 Kv) substation	Repair and restoration of supply within 48 hours		
Failure of Power Transformer	Rectification to be completed within 15 days	Rs. 500 for each day of default per day	Rs. 250 for each day of default to each consumer affected
VI. Voltage fluctuation			
Local problem	Within 4 hours	Rs. 50 for each day of default	Rs. 25 for each day of default to each
Tap of transformer	Within 3 days		

			consumer affected
Repair of distribution line / transformer / capacitor	Within 30 days	Rs. 100 for each day of default	Rs. 50 for each day of default to each consumer affected
Installation & Up-gradation of HT / LT System	Within 90 days		
Damage to consumer's apparatus due to Voltage fluctuations	Immediate	Repair charges subject to a maximum of Rs 500/- per apparatus	
VII. Complaints/Applications under sub-regulation 7.4 above.	As mentioned in sub-regulation 7.4 above.	Rs 100 for each day of default.	

10. Manner of payment of compensation amount:

- (1) The Licensee shall register every complaint of a consumer regarding failure of power supply, quality of power supply, meters, bills etc., at their designated office(s) which should be within easy reach of the consumer and intimate the complaint number to the consumer.
- (2) The Licensee shall maintain consumer-wise records regarding the Guaranteed standards of performance in order to give a fair treatment to all consumers and avoid any dispute regarding violation of standard.
- (3) All payments of compensation shall be made by way of adjustment against current and/or future bills for supply of electricity, but by not later than 90 days from the date of violation of a Guaranteed Standard unless demanded by the consumer as a direct payment. If the Licensee, however, fails to dispense the compensation amount as laid down in Regulation (9) above the aggrieved consumer(s) can approach the respective Consumer Grievance Redressal Forum for redressal of grievances of consumers to seek such compensation. In such event, additional penalty may be levied on licensee for not faithfully implementing the regulations on case-to-case basis.

J.S. SEHRAWAT, Secy.

[ADVT III/4/Exty./218-I/09]